

No Daftar FPEB : 171/UN40.7.D1/LT/2015

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
MELALUI *MEMBERSHIP PROGRAM* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Survey pada *Member Salon MOZ5 Bandung*)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen



Oleh :
Rizka Isnaniar Usman
NIM. 1101870

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Rizka Isnaniar Usman, 2015
**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MELALUI *MEMBERSHIP PROGRAM* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2015

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
MELALUI *MEMBERSHIP PROGRAM* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Survey pada *Member Salon MOZ5 Bandung*)**

Oleh :

Rizka Isnaniar Usman

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Rizka Isnaniar Usman

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2015

Rizka Isnaniar Usman, 2015

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MELALUI *MEMBERSHIP PROGRAM* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hak cipta dilindungi undang-undang, skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MELALUI
MEMBERSHIP PROGRAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

(Survey pada *Member Salon MOZ5 Bandung*)

**RIZKA ISNANIAR USMAN
1101870**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing

**Dr.Hj.Ratih Hurriyati, M.P
NIP. 19680225 199301 2 001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak.MBA
NIP. 19740307 200212 2 001
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MELALUI MEMBERSHIP PROGRAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Survey Pada Member Salon MOZ5 Bandung)**”, ini beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2015

Rizka Isnaniar Usman
NIM 1101870